

Reklamationsmanagement sorgt für Effizienz

Mausklick liefert nun alle Kennzahlen

Viele mittelständische Betriebe, nicht nur in der Automobilindustrie, müssen inzwischen hohen Qualitätsstandards genügen, um am Markt zu bestehen. Nach Jahren der Expansion und steigender Auftragszahlen dachte deswegen auch die Landmaschinenfabrik Rauch um und implementierte ein CAQ-System des Softwarehauses iq's. Qualitätsrelevante Prozesse wie Reklamationsmanagement, Wareneingangsprüfung und Prüfmittelmanagement wurden auf diese Weise automatisiert und dadurch wesentlich transparenter und effizienter.

So genau weiß bei der Rauch Landmaschinenfabrik GmbH im badischen Sinzheim niemand mehr, wie man in früheren Jahren noch ohne ein rechnergestütztes Qualitätsmanagementsystem ausgekommen ist. Ohne ein auf das Unternehmen zugeschnittenes CAQ-System (Computer Aided Quality) ließen sich die heutigen Produktionszahlen und Qualitätsstandards gar nicht mehr realisieren – 2008 lag der Umsatz bei 58 Millionen Euro. Heute ist

- die interne Kommunikation zwischen den einzelnen Abteilungen hocheffizient,
- die Abwicklung der Reklamationen nach der 8D-Methodik zuverlässig und lückenlos sowie

- eine Auswertung und Analyse der aktuellen Qualitätslage jederzeit per Mausclick verfügbar.

Der 1921 als Familienunternehmen gegründete Landmaschinenhersteller beschäftigt rund 300 Mitarbeiter in drei Werken, weit mehr als 100 Patente sind angemeldet.

Von Word zum CAQ-System

Als die Geschäftsführung über den Einsatz eines CAQ-Systems nachdachte, wurden bei Rauch noch sämtliche Reklamationen als herkömmliche Office-Dokumente bearbeitet, verwaltet und als E-Mail verschickt. Doch der stetige Erfolg führte zu ständig steigenden

Produktionszahlen – das Reklamationsmanagement mit Hilfe von Word-Dokumenten stieß an seine Grenzen. Denn Auswertungen und Analysen waren nur schwer durchführbar und Lieferanten konnten nicht ausreichend beurteilt werden. Durch die hohe Zahl an Zukaufteilen in Form von Just-in-Time-Anlieferungen kam es zudem immer häufiger zu unfreiwilligen Produktionsstopps durch fehlerhaft gelieferte Waren.

Um rechtzeitig den Weg für eine erfolgreiche Zukunft zu ebnen, entschloss man sich daher, den gesamten Bereich Qualitätsmanagement radikal umzustrukturieren und ein CAQ-System einzuführen. Im Rahmen einer umfangreichen Marktanalyse wurden sieben Anbieter getestet. Die Wahl fiel schließlich auf die iq's Software GmbH aus Baden-Baden, da sich deren Software sehr gut individuell auf die Bedürfnisse des Anwenders zuschneiden lässt. Ausschlaggebend waren zudem das Preis-/Leistungsverhältnis sowie die bedienerfreundliche Benutzeroberfläche.

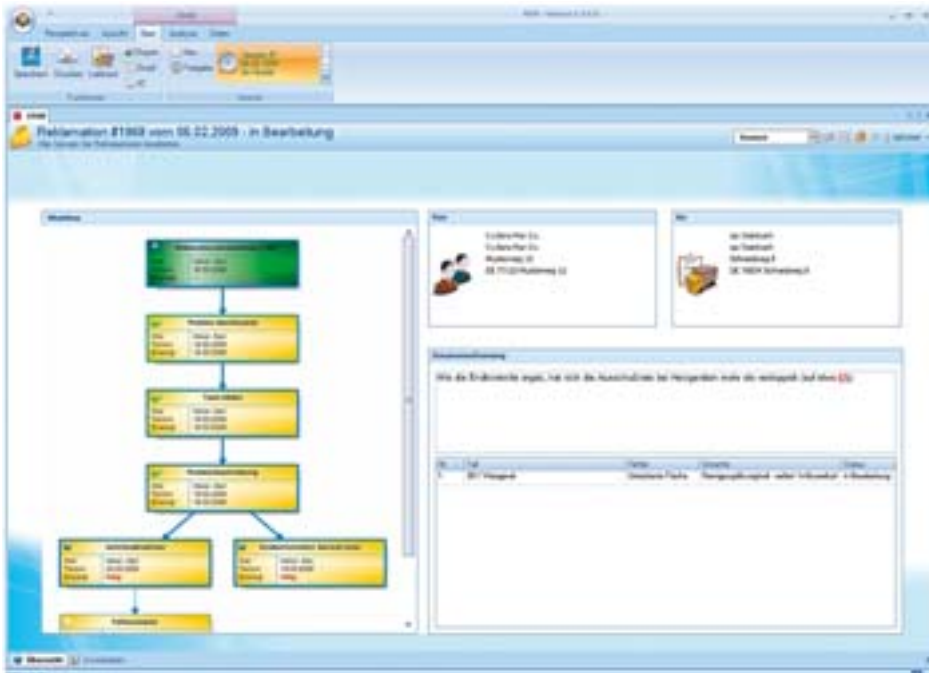
In einem ersten Schritt wurde das Modul Reklamationsmanagement (iq's RKM) implementiert, da hier die deutlichsten Prozessverbesserungen und Kosteneinsparungen zu erwarten waren. Zur Übernahme der Stammdaten von Erzeugnissen, Kunden, Lieferanten und speziellen Serviceanforderungen ist das System heute über eine Standard-Schnittstelle an das bestehende Produktionsplanungs- und Steuerungssystem (PPS) von Siemens Nixdorf angeschlossen, der Datentransfer erfolgt reibungslos.

Nach einer rund sechsmonatigen Pilotphase mit einer Testgruppe, die in dieser Zeit umfassend von iq's betreut wurde, ging der Testbetrieb des Moduls schließlich fließend in den Realbetrieb über. Die Pilot-User bei Rauch fungieren im täglichen Einsatz auch als sogenannte Key-User, die das durch Schulungen erlangte Wissen firmenintern weitergeben können. Zum Einsatz kommt die Software in den Abteilungen Einkauf,

DER AUTOR

Ralf Nesselhauf ist Leiter im Bereich Umwelt-/Arbeitssicherheit-/Qualitätsmanagement bei der Rauch Landmaschinenfabrik GmbH in Sinzheim.





Für die Bearbeitung von Reklamationen lässt sich im iqs-Reklamationsmanagement individuell ein Workflow modellieren. Zu jedem Workflow-Objekt lassen sich dann einzelne Schritte direkt bearbeiten

Fertigung, Vertrieb und Qualitätsmanagement sowie in der Geschäftsführung. Die Fertigung (Schweißerei, Lackiererei und Endmontage) wurde dazu komplett mit neuen PCs ausgestattet, um in das neue System ganz integriert zu sein.

Reklamationsmanagement läuft automatisch ab

Mit dem iqs RKM werden heute alle Reklamationen erfasst, alles kann komplett papierlos bearbeitet werden. Ist gelieferte Ware fehlerhaft, sind über die Artikelnummer alle relevanten Daten direkt aus dem System erfassbar. Das bedeutet eine enor-

me Zeitersparnis für die jeweiligen Mitarbeiter. Anschließend wird über das Reklamationsmanagement automatisch eine Ereignismail angestoßen und mit allen Dokumenten wie Fotos, Zeichnungen und dem 8D-Report an den Lieferanten oder an die betreffende Abteilung innerhalb des Unternehmens verschickt. Im Rahmen des integrierten Maßnahmenmanagements lassen sich dann mit dem iqs-Modul alle Maßnahmen, Kosten, Termine und Verantwortlichkeiten verfolgen.

Seit Einführung der iqs-Software gehört zum Beispiel auch die direkte Rückbelastung der reklamierten Ware beim Lieferanten zu den ersten Maßnahmen. Das erhöht einerseits den Druck auf den Lieferanten, das Problem mög-

lichst bald zu beheben und die fehlerhafte Lieferung zu ersetzen, andererseits sind dadurch bei Rauch weniger Finanzmittel in Form von Außenständen gebunden.

Von hohem Stellenwert ist für den Landmaschinenhersteller auch die schnelle und umfassende Durchführung und Darstellung von Auswertungen und Analysen. Die aktuelle Qualitätslage und die Kennzahlen – etwa Felddausfälle, 0-km-Ausfälle oder Reklamationskosten – sind per Mausklick einfach zu generieren. Die Geschäftsführung kann sich dadurch jederzeit ein Bild von der aktuellen Lage des Unternehmens machen und die Lieferanten bewerten.

Qualitätslage und Kennzahlen sofort verfügbar

Rauch nutzt zudem das iqs RKM nicht nur extern für die Kunden- und Lieferanten-Reklamationen, sondern auch intern im Rahmen der eigenen Fertigungsprozesse. Die einzelnen Fertigungsabteilungen fungieren dabei als „Lieferant“ und „Kunde“. Dadurch konnten wesentlich klarere und effizientere Strukturen geschaffen werden.

Nachdem anfangs nur das Modul iqs RKM im Einsatz war, wurde zwischenzeitlich auch die iqs Wareneingangsprüfung (iqs WE) und das Prüfmittelmanagement (iqs PMV) erfolgreich integriert. In einem nächsten Schritt soll das Modul iqs SPC (Statistische Prozesskontrolle) in das übergreifende Qualitätsmanagementsystem mit einbezogen werden. Auch hier verspricht sich der Landmaschinenhersteller eine weitere deutliche Leistungssteigerung.

*iq's Software GmbH, Baden-Baden
www.iqs.de*

*Rauch Landmaschinenfabrik GmbH,
Sinzheim
www.rauch.de*

Links: In der Landwirtschaft stehen Anschaffungs- und Betriebskosten im Fokus der Betriebe. Insbesondere im Bereich der Mineraldüngerausbringung besteht ein großes Potenzial zur Betriebsmittelloptimierung – Voraussetzung sind also lange Lebensdauer und effiziente Düngerverteilung, wie hier mit einem Rauch-Düngerstreuer

Rechts: Das Rauch-Streutechnik-Programm bietet für jeden Einsatz eine Lösung, seien es Scheibenstreuer mit hoher Flächenleistung oder Kastenstreuer mit konstanten Arbeitsbreiten

